

令和7年度

AIオンデマンド交通実証実験事業(桜木地区)実施結果報告

生涯学習まちづくり部 地域未来共創課

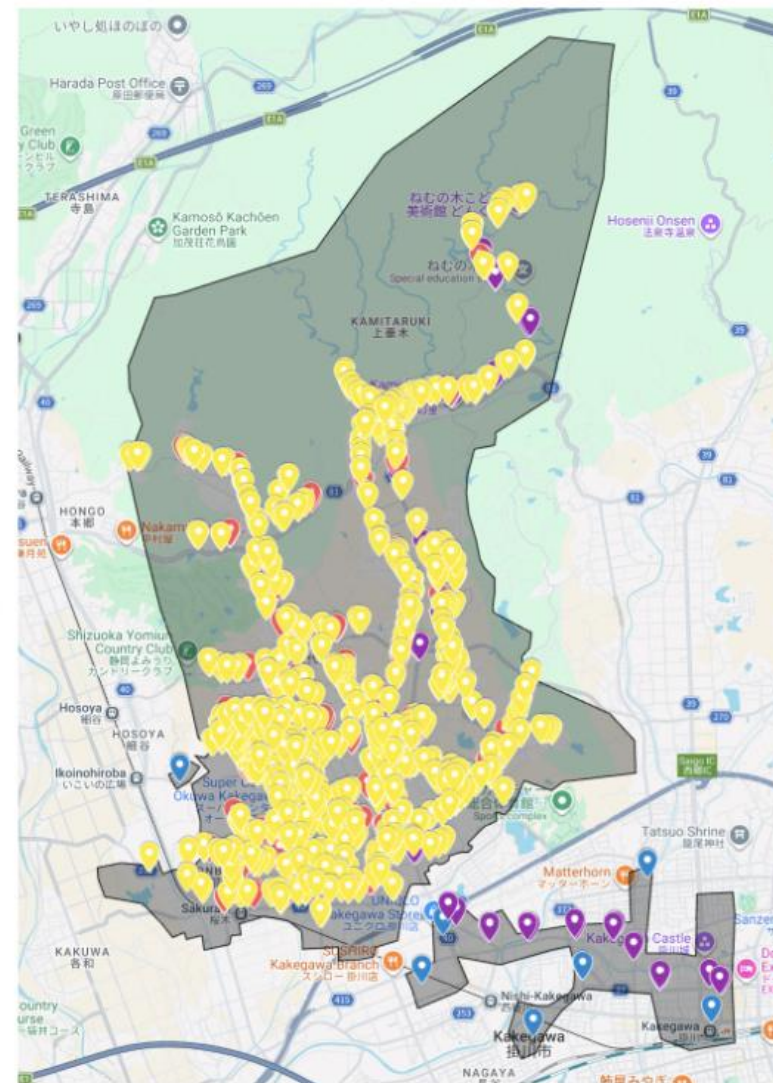


1. 事業の概要



AIオンデマンド交通実証実験の概要

- 1 運行区域 桜木地区内全域、地区外にある主要施設(駅、中東遠総合医療センター等)
- 2 運行期間・時間 令和7年10月1日～令和8年1月31日
※土・日祝日を含む午前7時30分～午後7時(電話予約受付時間 午前7時30分～午後6時)
- 3 運行車両 ①10人乗りワゴン車1台 ※メイン車両
②6人乗りワゴン車1台(車椅子利用可) ※ピーク時(AM)の補完車両
- 4 乗降場所 【表示を置く停留所】
自主運行バス「桜木線」の停留所、地区内外の主要施設(病院・買い物等)、ごみ集積所
【表示を置かない仮想停留所】地区内の道路上及び施設等に、200～300m間隔で設置。
仮想停留所は専用アプリ内で確認できる。
- 5 実証実験事業者 Via Mobility Japan株式会社
- 6 車両運行事業者 掛川バスサービス株式会社 掛川タクシー株式会社
- 7 利用できる方 事前に利用登録をした全ての方 ※地区外・市外の方も利用可能
- 8 予約方法 ①スマートフォンやタブレット等での予約
②電話による予約
- 9 運賃(案) ①乗車場所・降車場所がともに桜木地区内の場合・・・300円
②乗車場所・降車場所のどちらかが桜木地区外の場合・・・500円
※小学生半額、未就学児無料(未就学時が単体で乗車する場合は半額)
障がい者・障がい者の介助者半額
- 10 その他 ①上記期間中は、自主運行バス「桜木線」の運行を休止する。
②乗降ポイントは、地区との協議のうえ設定する。
③実証実験の結果を踏まえ、令和8年度からの実装を目指す。



2. 新規ユーザーの推移①



ユーザー登録数

959

1回以上リクエストしたユーザー数

624

1回以上予約したユーザー数

321

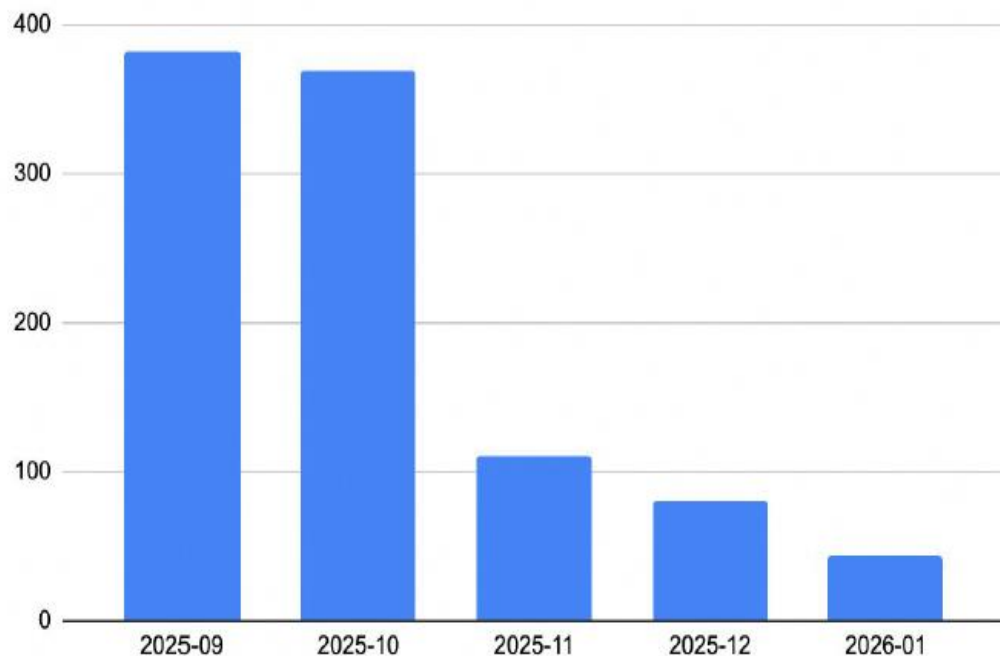
2回以上予約したユーザー数

191

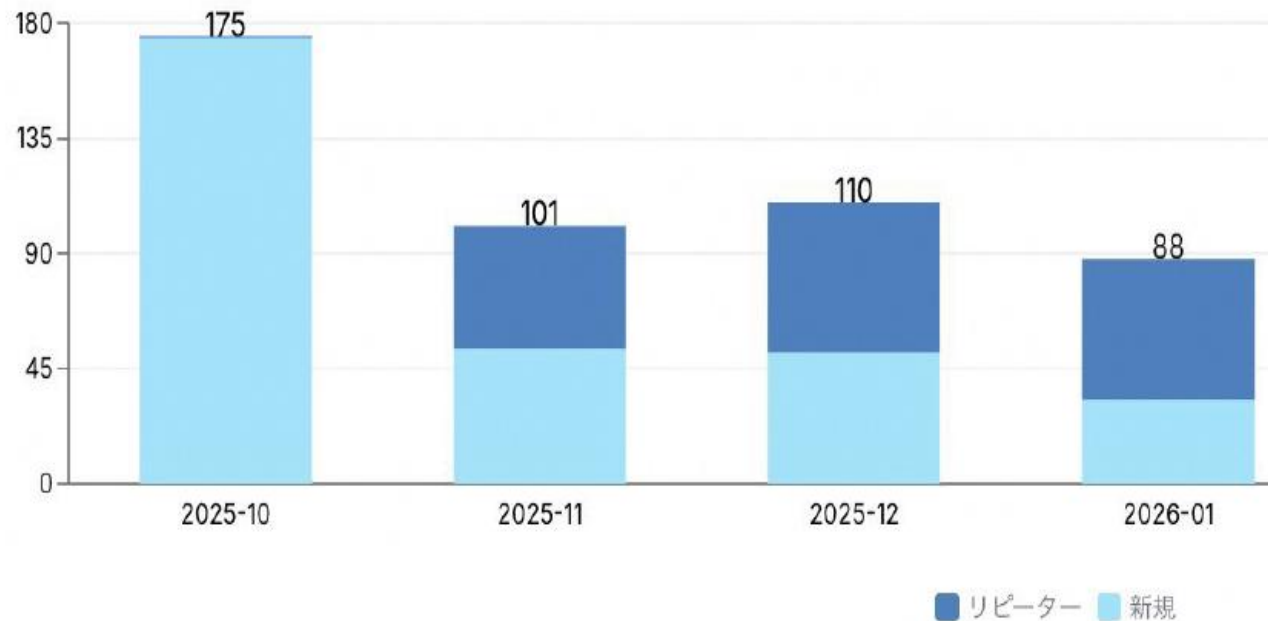
5回以上予約したユーザー数

69

<登録者の推移>



<新規・リピートの割合>



■ リピーター ■ 新規

2. 新規ユーザーの推移②



ユーザー登録数

959

対象人口の約 8%
国内Via類似サービスの
最初の3ヶ月の平均3%-6%

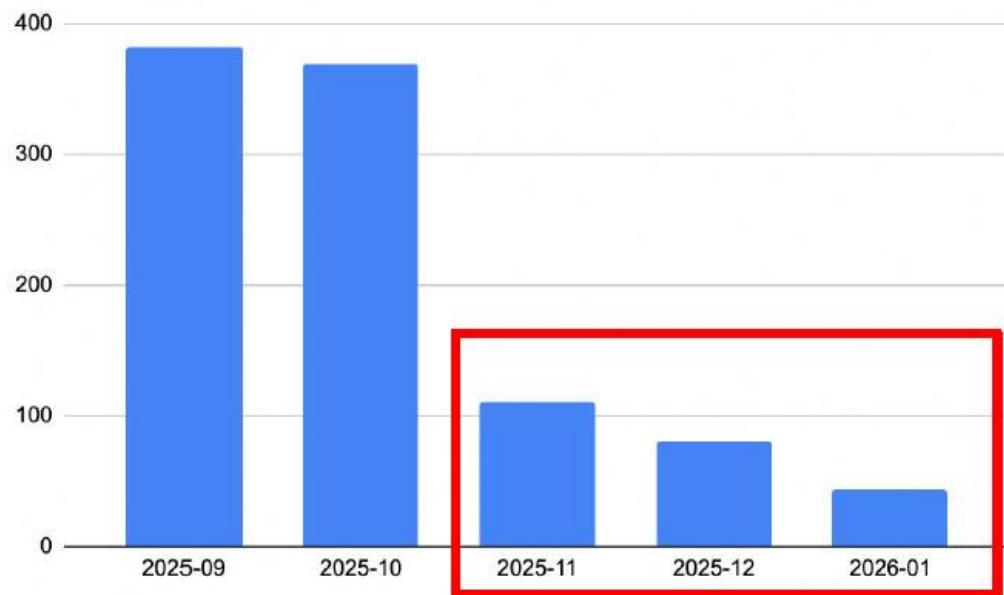
2回以上予約したユーザー数

191

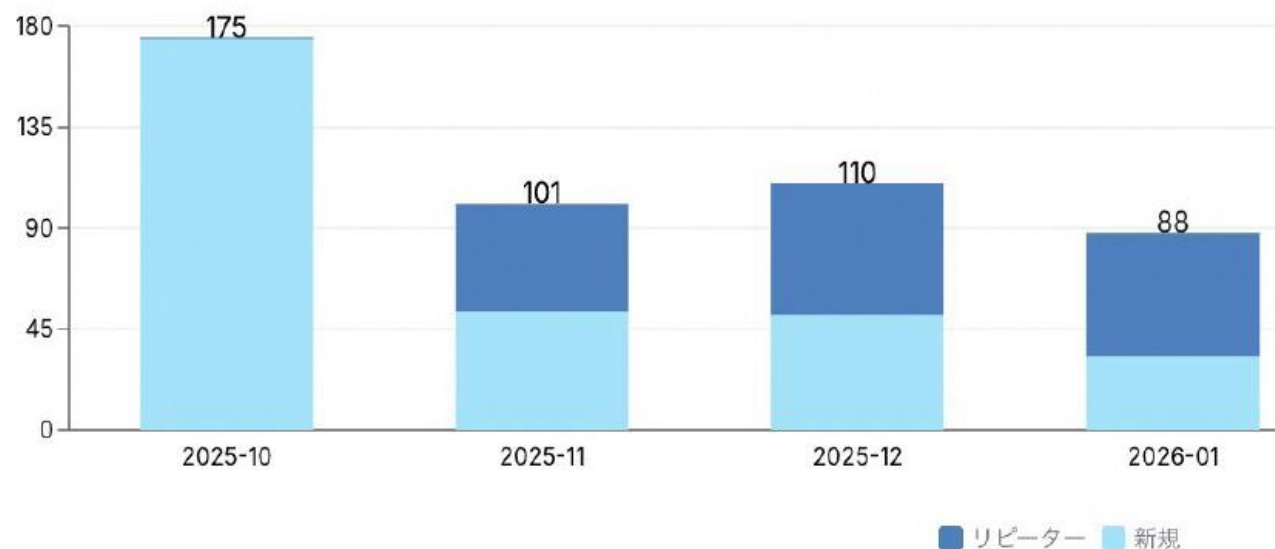
5回以上予約したユーザー数

69

＜登録者の推移＞



＜新規・リピートの割合＞

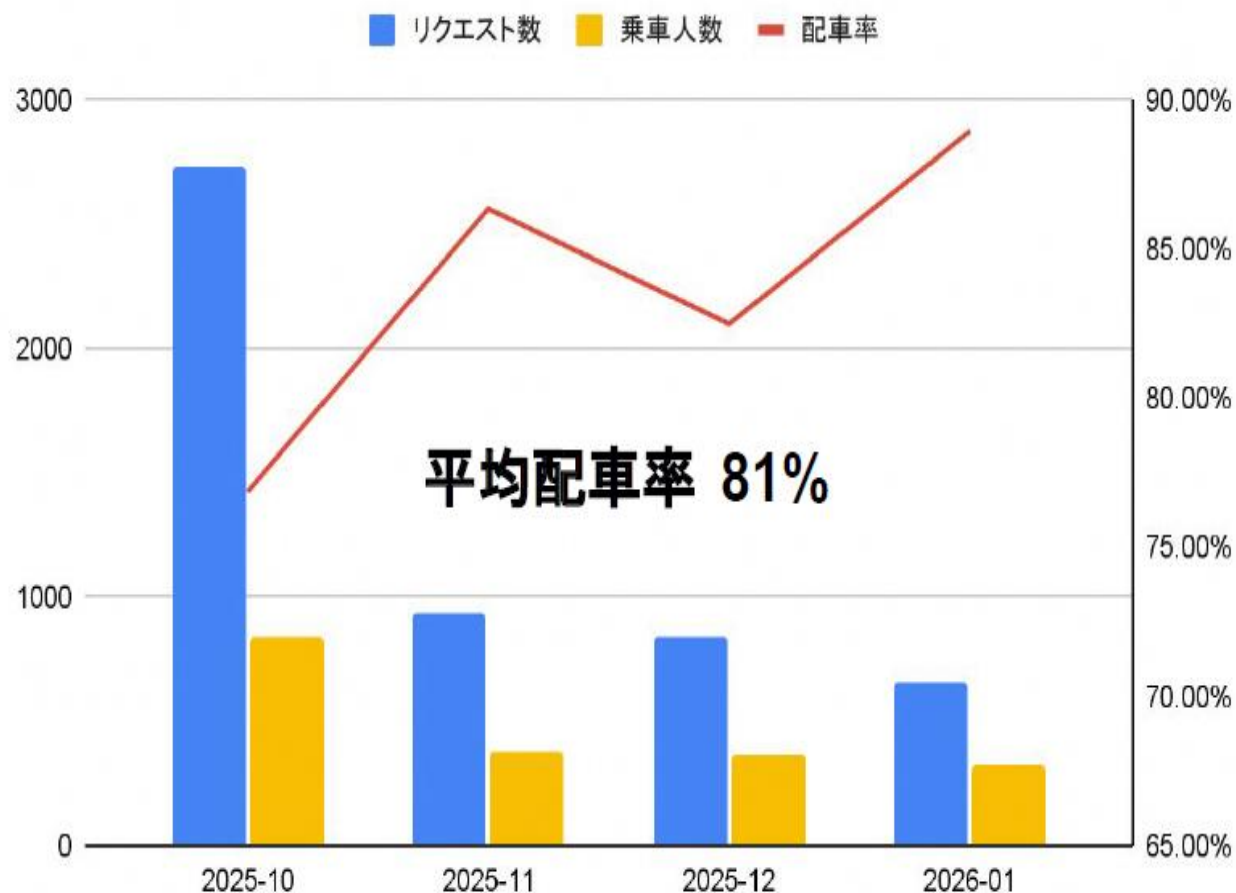


登録数は初動より減るのは一般的(特に実証終了に向けて)だが、
継続的な登録を促進する活動は欠かせない

3. 需要の推移



＜リクエスト人数・乗車人数の推移＞



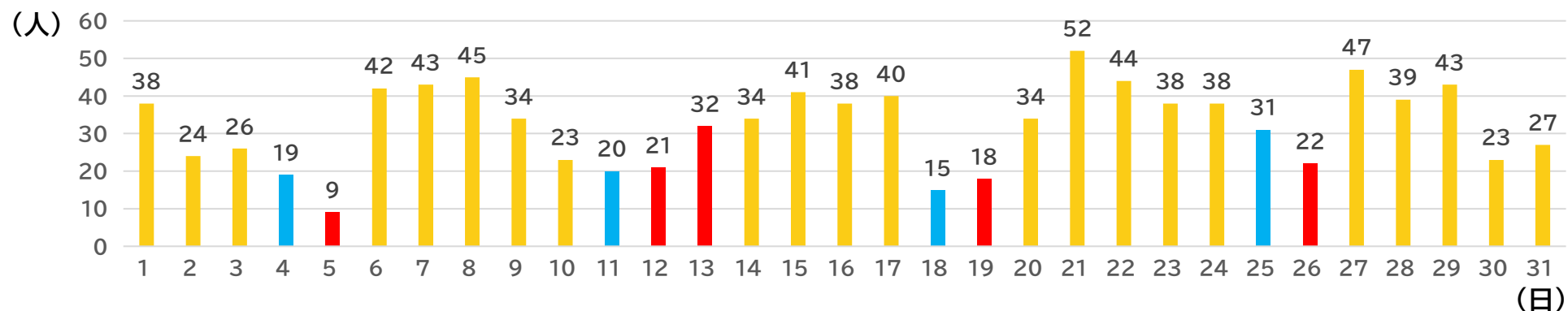
※配車率=乗車提案ができたリクエスト人数÷全体のリクエスト人数

- 「新しいから試してみた」から「定着」には時間がかかり、マーケティングは欠かせない
 - 有料期間になり需要は大幅に減少、乗車人数は半減
- 初月の需要で1.5台体制の限界が見えた
 - 初月はリクエストに対して乗車が少なく、配車率が70%台
 - 該当期間の平日の平均乗車人数は30人、配車不可人数が24人
 - 休憩時間も込みだと0台の時間もある

4. 利用実績①

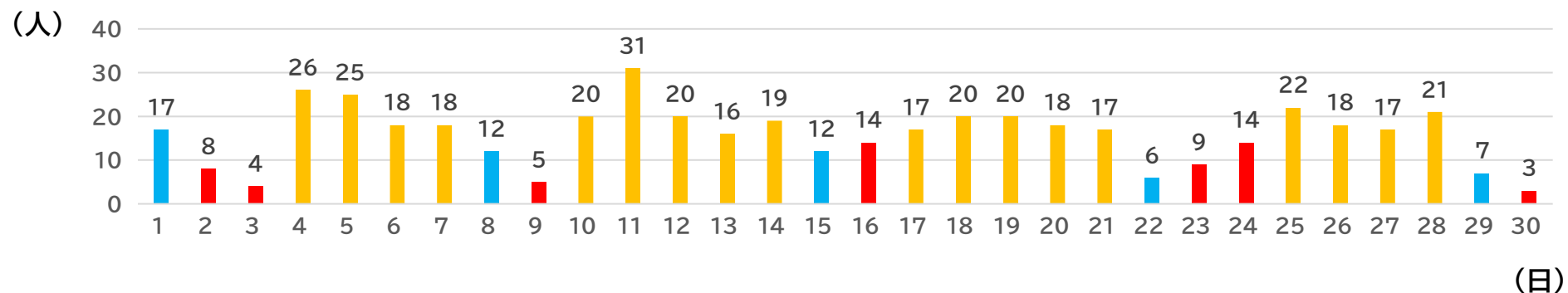


10月 日別乗車人数 ※無料乗車キャンペーン期間



■ 月合計 1,000人
■ 1日平均 32人
■ 平日平均 37人

11月 日別乗車人数

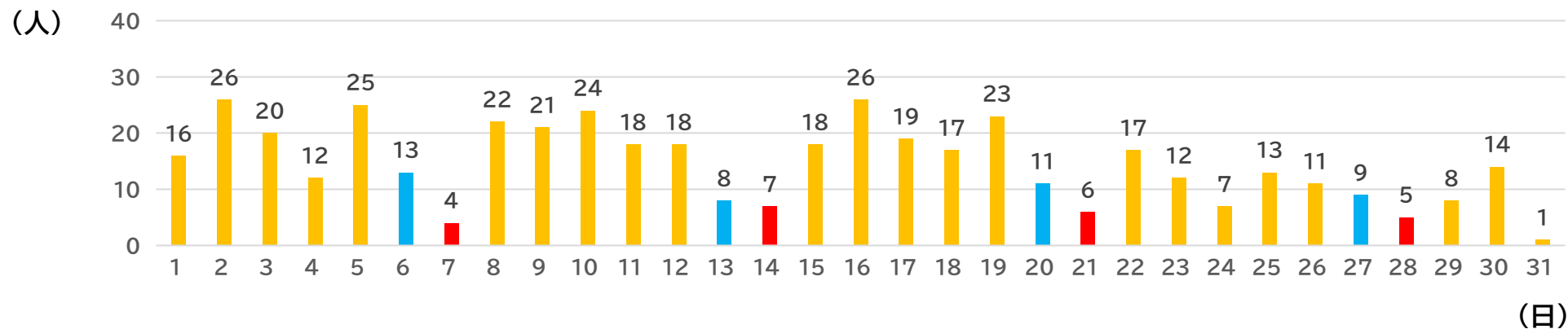


■ 月合計 474人
■ 1日平均 16人
■ 平日平均 21人

4. 利用実績②

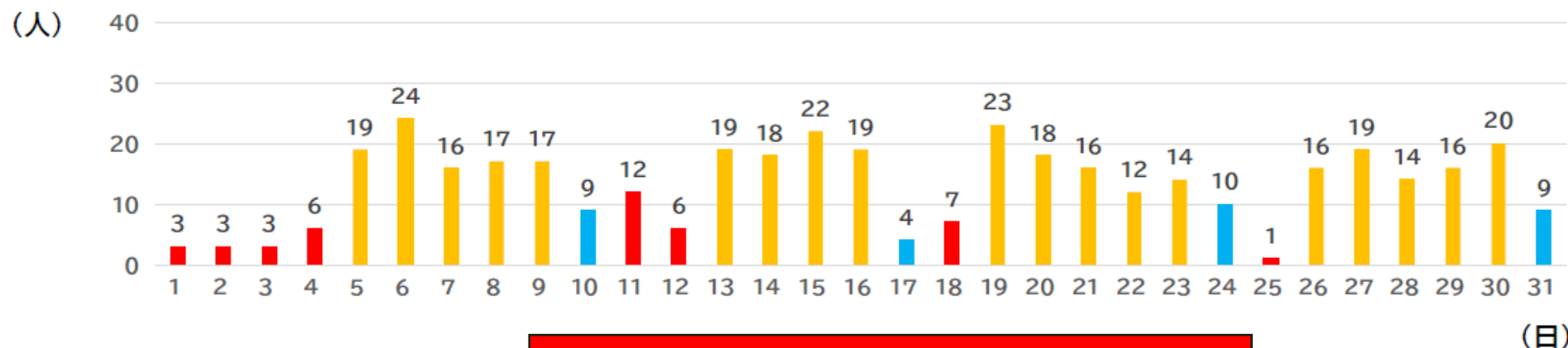


12月 日別乗車人数



■ 月合計 451人
■ 1日平均 15人
■ 平日平均 17人

1月 日別乗車人数



■ 月合計 412人
■ 1日平均 14人
■ 平日平均 18人

合計 2,337人



5. 参考データ：初期（実証時）の需要水準は拡大する傾向

参考データ：初期（実証時）の需要水準は拡大する傾向

< 4つの国内のデマンドサービスの例 >

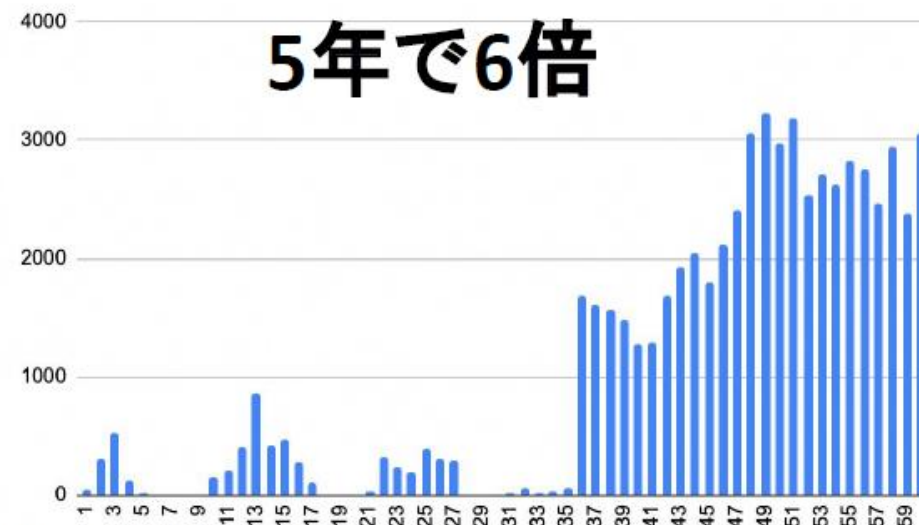
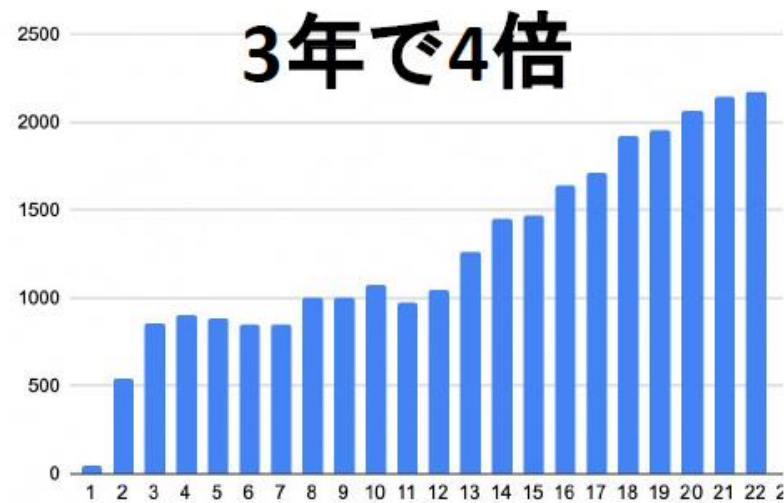
運行エリア 人口規模	登録者数		1日平日利用者数			路線バス状況
	実証	本格運行	実証	本格運行	倍率	
3.3万人	2.8%	5%	18人 (0.05%)	50人 (0.15%)	2.8倍	1路線廃止(1日平均25人以下乗車)、中心部循環線と長距離路線維持
5.5万人	5%	30%	21人 (0.04%)	200人 (0.4%)	9.5倍	通学通勤バスあり・13路線廃止（1路線平均1日13人乗車）
2.5万人	2.8%	18%	20人 (0.08%)	122人 (0.5%)	6.1倍	運行エリア外の山間地域はアナログのデマンドタクシー、開始当初は日中のみデマンド、途中から全時間帯デマンドを拡大（朝夕数便残し）
5.6万人	0.5%	10.7%	14人 (0.03%)	50人 (0.1%)	3.6倍	路線バスもあり(路線バスでのアクセスが悪い場所の補助として追加)

本格運行
半年以内

平日の利用者数は実証から本格運行で平均 5.5 倍

※実証期間は最長で6ヶ月までのデータ、本格運行データは本格運行後の2025年のデータ

6. 参考データ: 需要は継続的に伸びる・時間がかかる(4つのサービスのリクエスト人数推移)

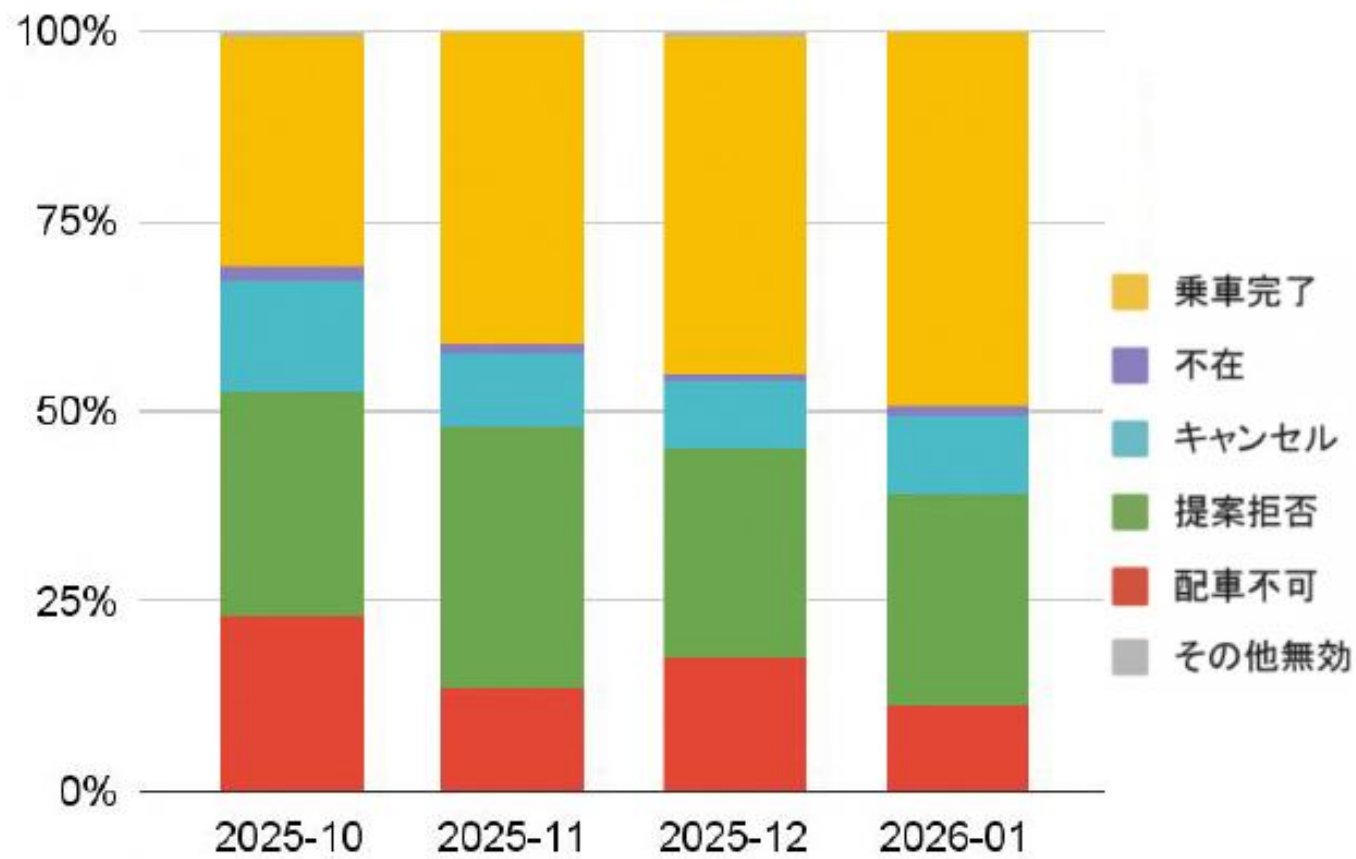


※4つの国内サービスの運行開始からのリクエスト量、月別でX軸は初月を1としている。X倍は最初の3ヶ月水準に対して直近の3ヶ月水準を比較している

7. リクエスト～乗車まで



<リクエストから乗車完了のファネル>



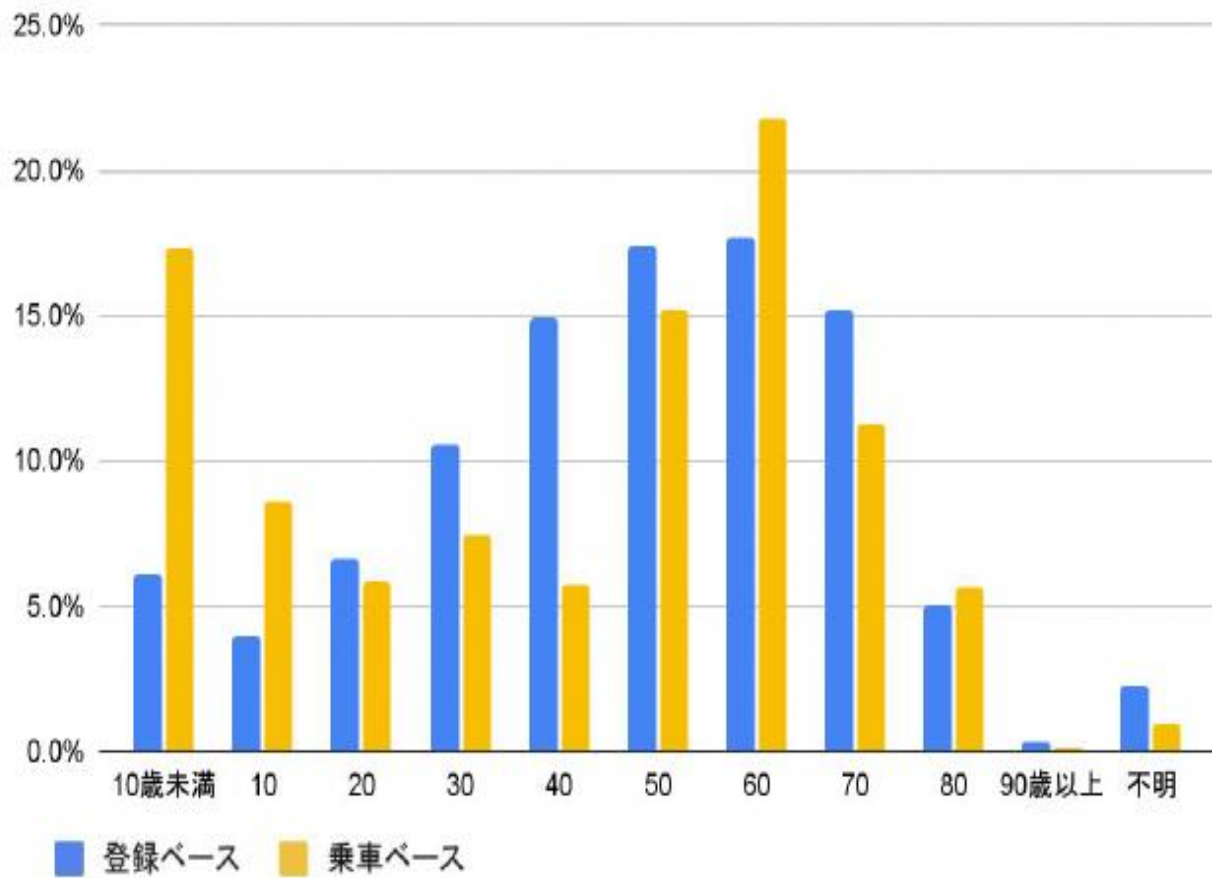
<期間平均>

乗車完了率	37.1%
キャンセル率	12.4%
不在率	1.3%
提案拒否率	29.8%
配車不可率	19%

8. 利用者の年齢



<登録と利用の年齢別内訳の比率>

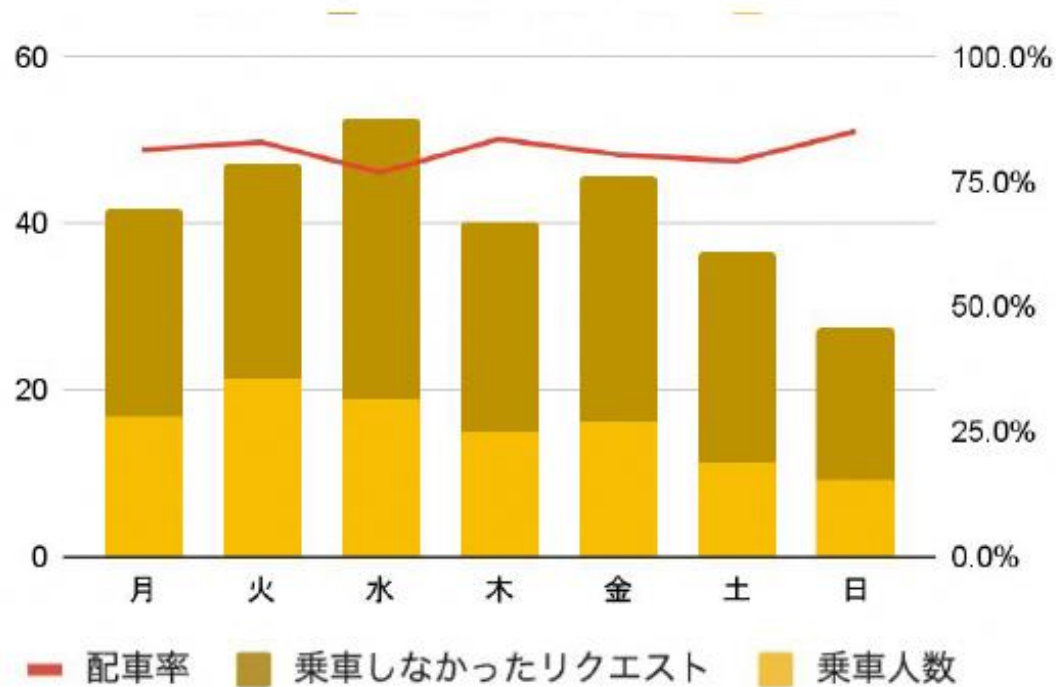


- 10歳未満の利用が多くなっているのは不明ととらえて良さそう(生年月日登録を登録日に設定する人がそれなりにいて、たまたまヘビーユーザーがそういう方)
- 登録及び利用は50代・60代が最も多い
- 40代は登録に対する利用率が低い
- 10代、60代は登録に対して利用率が高い



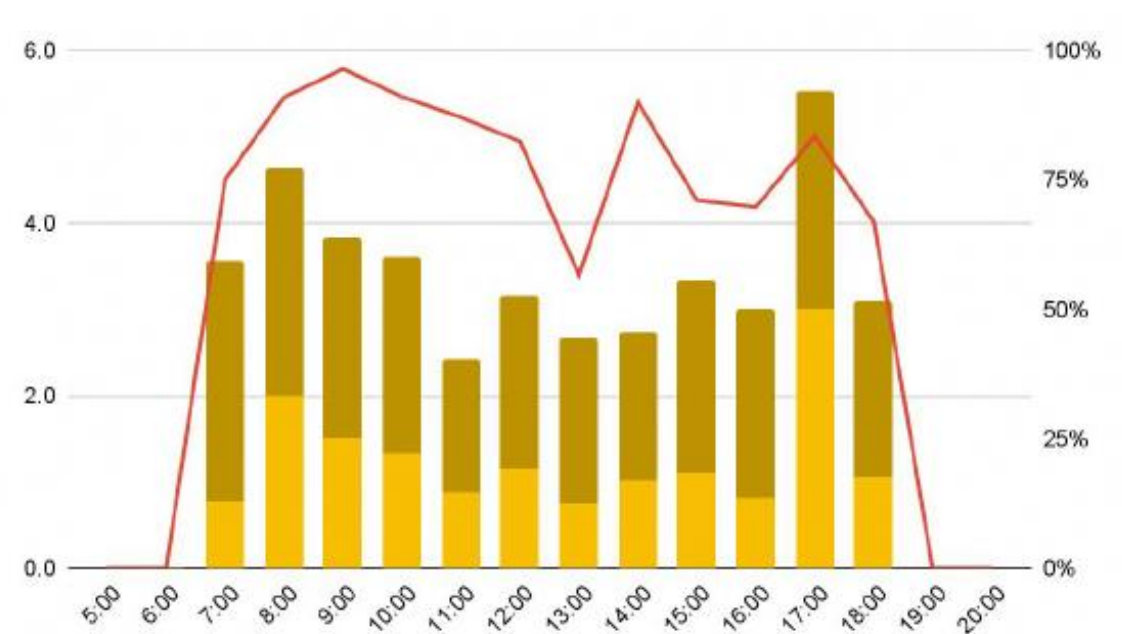
9. 曜日・時間帯の傾向

📅 曜日別平均



平日が週末よりは多く、希望は水曜日が最も多いが、乗車は月～水で大差はない

🕒 時間帯別平均



希望も実際の乗車も夕方 17時がピーク、次に朝8時台日中配車率が下がるところは休憩や交代により1台・0台の時間

10. 利用場所



駅を含む移動需要が突出して多く、桜木エリア内外の移動が需要の約9割を占めている

平均乗車時刻（分）

16.2

平均乗車距離（km/マイル）

6.1

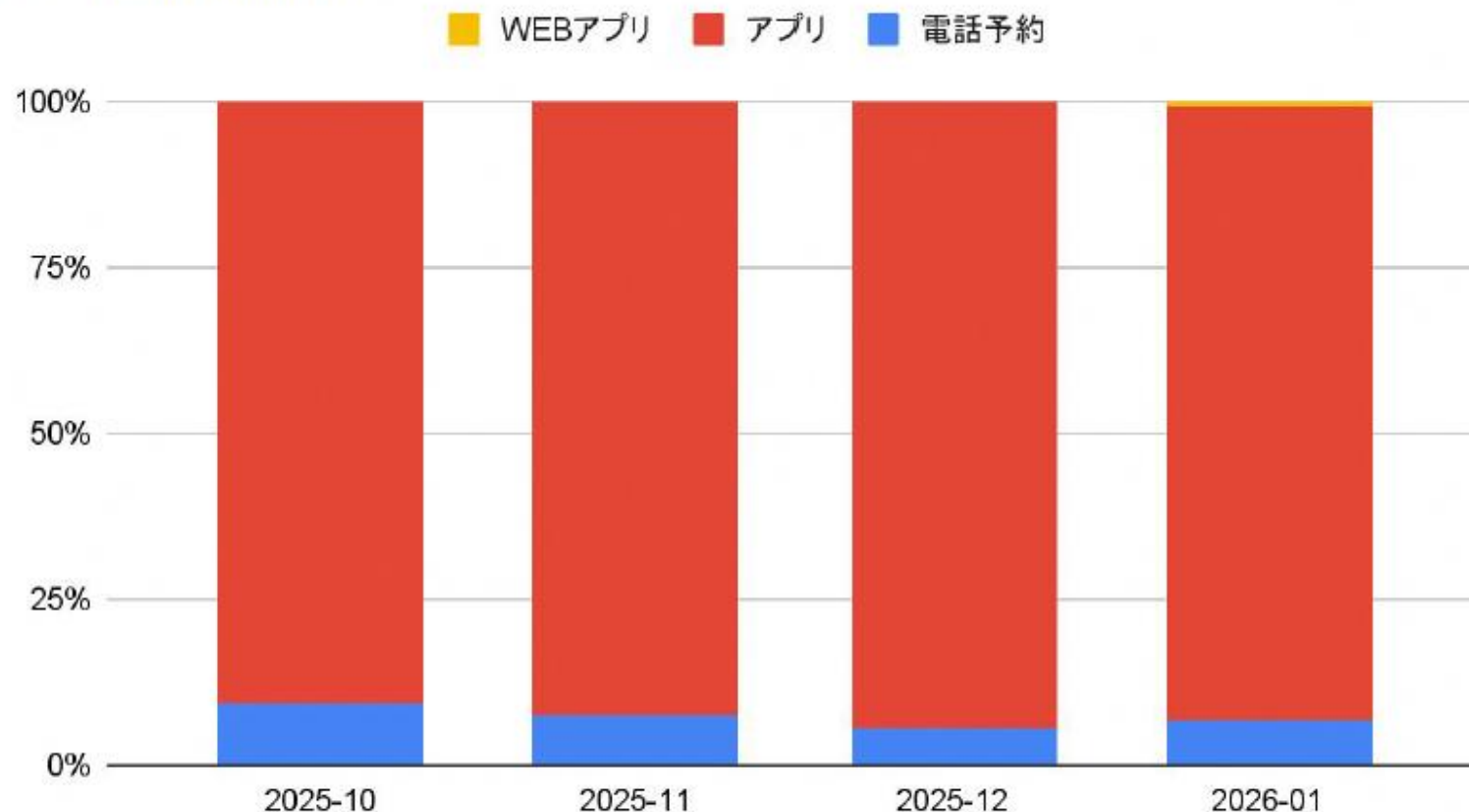
上位乗車地点	全体%	上位降車地点	全体%
掛川駅 北口(桜木線5番のりば)	29.32%	掛川駅 北口(桜木線5番のりば)	39.14%
ねむの木学園前	5.69%	中東遠総合医療センター	5.09%
知連口	4.79%	ねむの木学園前	4.97%
上垂木2603-1(1)	4.07%	知連口	4.13%
西部ふくしあ	4.01%	パロー掛川店	2.45%
中東遠総合医療センター	2.15%	上垂木2603-3 ミツマル第二工場北	2.33%
家代149	1.97%	上垂木2603-1(1)	2.09%
MEGAドン・キホーテUNY掛川店	1.50%	MEGAドン・キホーテUNY掛川店	1.86%
上垂木499(2)	1.26%	桜が丘中学入口・オークワ前	1.86%
下垂木静銀前	1.20%	連雀	1.56%

11. アプリと電話の予約比率の推移



アプリ利用率は非常に高い(国内のVia他サービスでは50%-60%が平均)。
今後高齢者の利用が増えると下がる可能性が高いが、コールセンターのコスト負担観点ではアプリ比率が高い方が良い。

<乗車の予約方法の内訳>



平均アプリ比率
92.34%

12. 利便性



従来のバスと比較して希望の時間に近くほとんど歩かず様々な場所で自由に移動ができている
10月の需要水準では現状の体制では対応しきれないことがわかった

カテゴリー	指標	結果
時間	リクエストと予定時刻の差	13分
	予定と実際の乗車時刻の差	-3分
距離	平均歩行距離	57m
	利用停留所数/全停留所数	424/1151
配車能力	配車不可人数 (平日・1日当たりの平均)	10月23人・11月4人 12月3人・1月2人

13. ユーザーの声



アプリ内乗車後評価: 4.1/5 (204件)

主なポジティブ評価

- ドライバーの対応: 「丁寧」「親切」
- スムーズな運行: 「時間通りに来た」「遅延がない」
- 高い利便性: 「バス停より自宅に近い」「アプリで位置が見えて安心」

ネガティブ・改善要望

- ルートについて: 「遠回り」「目的地とズレ」
- アプリの使い勝手: 「乗り場時刻の確認方法がわからない」
- 待ち時間: 「希望時間に予約取れない」「同乗待ちが長い」

コメント総数は45件と多くないため、参考程度にしかありませんが、一般的にサービス立ち上げ初期の傾向に沿っている(ネガティブな意見は「理解不足」に関連するものがほとんど)→継続的な理解促進はマーケティングの一環で検討

14. 今後の展望



1 実証実験結果の検証

- 利用状況・収支・システム・アプリ・意見・費用対効果の検証

2 共創プラットフォームにおける検討

- 検証結果をもとに、翌年度以降の実装に向けた検討

3 公共交通全体の将来構想図の作成

- 「将来的に全市域でのAIオンデマンド交通導入を目指す」という目標に対し、共創プラットフォームにおける検討結果をもとに、**市全体の公共交通の将来構想図**について再検討
- **既存交通との併用や他の交通体系の活用も視野に、地域ごとに最適な公共交通体系を検討**

4 AIオンデマンド交通の実装

- AIオンデマンド交通の導入が望ましい地域については、実装に向けた取り組みを推進し、**順次エリアを拡大していく**

